

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
ADAPTASI, DAN STABILITAS SISTEM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN FORMAT
*MOBILE BANKING BARU BYOND BY BSI***



Di susun oleh:

Hafsa Affina Hanan/2104412001

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
ADAPTASI, DAN STABILITAS SISTEM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN FORMAT
*MOBILE BANKING BARU BYOND BY BSI***



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Di susun oleh:

Hafsa Affina Hanan/2104412001

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafsa Affina Hanan

NIM : 2104412001

Program Studi : Sarjana Terapan – Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 11 Juli 2025



Hafsa Affina Hanan

NIM. 2104412001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hafsa Affina Hanan

NIM : 2104412001

Program Studi : Sarjana Terapan – Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Format Mobile Banking Baru BYOND by BSI”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

()

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M

()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 11 Juli 2025



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Hafsa Affina Hanan
NIM : 2104412001
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Format Mobile Banking Baru BYOND by BSI”

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

NIP. 196206081991032001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi
Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan. Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan laporan ini, terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ahmad Mauladi dan Ibunda Lina Roslana yang selalu menjadi pondasi utama dalam setiap langkah hidup penulis. Dukungan penuh kasih sayang, doa yang tiada henti, serta kepercayaan yang diberikan telah memberikan kekuatan dan semangat luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D-4 Keuangan dan Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi yang penuh kesabaran, dan dedikasi telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, dukungan, serta bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi, Khususnya kepada Dosen Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat berharga selama penulis menempuh di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Saudara/I yaitu Faatih Fathan Hafizh, Hylmi Ghayda Inaya, dan Fayza Faras Adila yang selalu memberikan dukungan dan kebahagiaan dalam setiap langkah penulis. Tak lupa, kepada Nenek Suatmini dan Kakek Abbas Baskar, serta seluruh keluarga besar lainnya yang senantiasa memberikan cinta dan perhatian yang tak bernilai harganya.
8. Ferdy Adriansyah Lukman yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Teman-teman terdekat saya, Salwaa Althafah Athalla Lubis, Tarishah Jannah Fatihah, serta teman-teman SMP yang telah memberikan dukungan di saat duka maupun suka.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2021 Jurusan Akuntansi khususnya di Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam pengisian *google form*, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap kontribusi yang diberikan besar maupun kecil sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini. Tanpa bantuan kalian, skripsi ini tidak akan pernah terwujud.

Akhir kata, penulis berharap hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif. Penulis menyadari masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan berkontribusi bagi masyarakat.

Jakarta, 14 Januari 2025

Penulis,

Hafsa Affina Hanan

NIM. 2104412001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafsa Affina Hanan
NIM : 2104412001
Program Studi : Sarjana Terapan – Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Format Mobile Banking Baru BYOND by BSI”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 11 Juli 2025

Yang menyatakan

(Hafsa Affina Hanan)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hafsa Affina Hanan

Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Format Mobile Banking Baru BYOND by BSI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan kestabilan sistem terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei, mengumpulkan data primer melalui kuesioner online berbasis skala Likert 1-4, serta data sekunder dari literatur dan dokumen resmi. Subjek penelitian adalah nasabah aktif yang telah menggunakan aplikasi terbaru ini, yang merupakan hasil migrasi dari BSI Mobile ke BYOND by BSI. Variabel penelitian meliputi kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan kestabilan sistem sebagai variabel independen, serta kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks perbankan syariah digital serta memberikan rekomendasi strategis bagi bank dalam meningkatkan kualitas layanan dan sistem teknologi informasi mereka. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya inovasi dan adaptasi teknologi dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah di era digital.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, Stabilitas Sistem, Kepuasan Nasabah, BYOND by BSI.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hafsa Affina Hanan

Bachelor of Applied Islamic Finance and Banking

***The Influence of Service Quality, Ease of Adaptation, and System Stability on
Customer Satisfaction using the New Mobile Banking Format
BYOND by BSI***

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent to which service quality, adaptability, and system stability influence customer satisfaction in using the BYOND by BSI mobile banking application provided by Bank Syariah Indonesia. The research employs a descriptive quantitative approach, with data collected through a survey method. Primary data was obtained via an online questionnaire using a Likert scale ranging from 1 to 4, while secondary data was sourced from relevant literature and official documents. The respondents of this study are active customers who have transitioned to the BYOND by BSI application, which is a transformation of the previous BSI Mobile platform. The variables analyzed include three independent variables service quality, adaptability, and system stability—and one dependent variable, namely customer satisfaction. The findings are expected to provide a comprehensive overview of the key factors influencing customer satisfaction in the context of Islamic digital banking services. Furthermore, the results may serve as a strategic reference for the bank in enhancing service quality and strengthening its information technology systems. This study also highlights the importance of continuous innovation and technological adaptability in maintaining customer satisfaction and loyalty in today's digital era.

Keywords : *Service Quality, Ease of Adaptation, System Stability, Customer Satisfaction, BYOND by BSI.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir	iv
Kata Pengantar	v
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis	vii
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Tinjauan Pustaka	9
2.1 Kualitas Layanan (<i>service quality</i>)	9
2.2 Kemudahan Adaptasi (<i>ease of adaptation</i>)	11
2.3 Stabilitas Sistem (<i>system stability</i>)	12
2.4 Kepuasan Nasabah (<i>customer satisfaction</i>)	13
2.5 Mobile Banking	15
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Berpikir	20
2.8 Pengembangan Hipotesis	21
Bab III Metodologi Penelitian	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Subjek Penelitian	24
3.3 Objek Penelitian	24
3.4 Metode Pengambilan Sampel	25
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.6 Metode Pengumpulan Data Penelitian	26
3.7 Operasional Variable	27
3.8 Metode Analisis Data Penelitian	32
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	39
4.1 Desain Penelitian	39
4.2 Hasil Penelitian	47
4.3 Pembahasan	62
Bab V Kesimpulan dan Saran	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
Daftar Pustaka	74
Lampiran	77



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan Mobile Banking di Indonesia tahun 2024.....	2
Gambar 2.1 BSI Mobile dan BYOND by BSI.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Outer Model (Loading Factor)	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis (Boostraping)	59





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden awal pengguna BYOND by BSI	44
Tabel 4.8 Karakteristik Responden frekuensi penggunaan BYOND by BSI	45
Tabel 4.9 Karakteristik Responden tujuan menggunakan BYOND by BSI	45
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Kendala menggunakan BYOND by BSI....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Outer Loading.....	51
Tabel 4.12 Hasil uji nilai AVE.....	52
Tabel 4.13 Hasil uji Cross Loading.....	53
Tabel 4.14 Hasil uji Fornell Larcker	54
Tabel 4.15 Hasil uji HTMT.....	55
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha & Composite Reliability).....	56
Tabel 4.17 Uji R Square.....	57
Tabel 4.18 Uji F Square	57
Tabel 4.19 Uji Q Square Melalui PLSpredict	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping).....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Simultan	61
Tabel 4.22 Hasil Hipotesis Penelitian	62



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Gambaran Umum Kriteria Responden (Diagram).....	81
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Skala Likert)	84
Lampiran 4 Hasil uji Validitas & Reliabilitas (Pre-Test)	94
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Outer Model.....	97
Lampiran 6 Hasil uji Analisis Inner Model & Uji Hipotesis	99





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah bagian penting dari pertumbuhan ekonomi karena mereka menghimpun simpanan dari individu dan organisasi serta mengubahnya menjadi investasi yang dapat diakses, misalnya dengan menyediakan pembiayaan bagi bisnis dan memproduksi sesuai kebutuhan mereka. Berbagai model bisnis baru dalam industri perbankan telah diperkenalkan dan diterapkan dengan banyak cara untuk menjamin efisiensi dan kapasitas produksi di setiap segmen ekonomi (Fauzan Saputra & Antonio, n.d.). Saat ini, berbagai aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Ini termasuk ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Penelitian ini berfokus pada aspek ekonomi karena perbankan adalah salah satu sektor ekonomi yang terkena dampak besar dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hampir semua bank memberikan pelayanan akses ke rekening mereka melalui aplikasi keuangan yang disebut mobile banking (Kassim et al, n.d.).

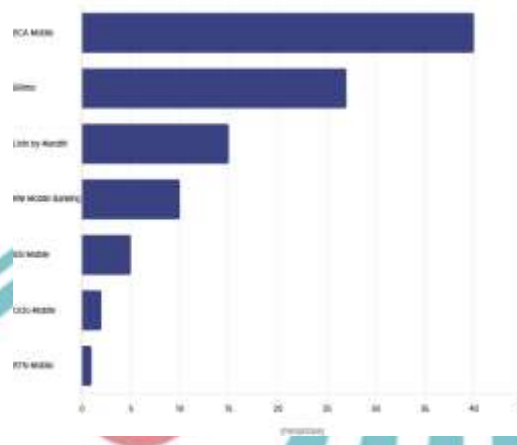
Tren Digitalisasi dalam sektor perbankan terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Menurut informasi dari Bank Indonesia, hingga April 2024, total transaksi perbankan digital mencapai Rp5.340,92 triliun atau tumbuh sebesar 19,08% tiap tahun (year on year = yoy). Data menunjukkan bahwa volume transaksi dengan menggunakan *mobile banking* nasional telah meningkat setiap tahun. Perubahan digital dalam sektor perbankan memberikan keuntungan baik dalam lembaga keuangan maupun pelanggan. Untuk pihak perbankan, digitalisasi menawarkan peluang untuk mempercepat proses transaksi bagi nasabah, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia yang sering terjadi saat transaksi manual di cabang fisik, serta meningkatkan efisiensi dengan mengurangi langkah manual dalam pengelolaan transaksi nasabah. Sementara untuk nasabah, keuntungan yang dirasakan mencakup percepatan transaksi, penghematan waktu tanpa perlu mengunjungi cabang fisik, dan fleksibilitas yang memungkinkan transaksi dilakukan dimana saja dan kapan saja. Bank harus mendorong nasabah untuk melakukan transaksi secara digital dengan cara yang aman, nyaman, dan fleksibel, sehingga proses pengiriman dana kepada penerima bisa dilakukan tepat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

waktu tanpa harus mengunjungi cabang fisik tanpa terbatas oleh lokasi dan waktu, salah satunya melalui layanan Aplikasi Mobile Banking (Dwi Anita, 2024), seperti terlihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Penggunaan Mobile Banking di Indonesia tahun 2024

Sumber: data.goodstats.id

Masyarakat banyak menggunakan layanan mobile banking yang berasal dari sejumlah bank konvensional dan bank syariah di tahun 2024, untuk aktivitas transaksi harian. Bank konvensional dan bank syariah saling bersaing dalam inovasi teknologi *mobile banking* untuk memastikan layanan yang aman dan dapat diandalkan, sehingga pelanggan merasa tenang dengan keputusan mereka tanpa mengalami masalah atau keluhan apapun. Bank syariah menempati posisi ketiga terendah dibandingkan dengan bank-bank konvensional lainnya.

Menurut Sjahdeiny (2007), Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana berdasarkan prinsip syariah tanpa menggunakan sistem bunga (Syahrul Limbanadi et al, n.d.). Menurut data dari ASBISINDO tahun 2024, kinerja *mobile banking* bank syariah di Indonesia mengalami peningkatan. Bank Syariah Indonesia (BSI) menempati posisi teratas dengan skor 94,59%, naik dari 93,81%, Bank Muamalat juga meningkat menjadi 93,7% dari 90,59%, dan BCA Syariah mencatat kemajuan signifikan dari 81,69% menjadi 91,56%. Data ini menunjukkan peningkatan kualitas layanan digital di bank syariah, dengan Bank Syariah Indonesia sebagai pemimpin. Kinerja layanan *mobile banking* di bank syariah mengalami peningkatan, dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) menonjol berkat lonjakan kualitas digitalnya. Sebagai hasil merger tiga bank syariah terbesar, Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dalam



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan perbankan digital. Bank Syariah Indonesia meluncurkan aplikasi BYOND by BSI untuk menggantikan BSI Mobile sebagai bagian dari transformasi digital guna meningkatkan layanan perbankan dan memperkuat posisinya sebagai bank syariah berbasis teknologi *modern*. Setelah diluncurkan pada 9 November 2024, aplikasi BYOND by BSI berhasil menarik 1 juta pengguna di bulan pertama dan menargetkan 10 juta pengguna pada tahun 2025. Hingga Januari 2025, 85,7% dari 3,5 juta pengguna aktif BSI Mobile telah bermigrasi ke BYOND by BSI. Aplikasi ini menawarkan peningkatan fitur, tampilan, keamanan, kecepatan, dan aksesibilitas, namun menghadapi tantangan seperti kendala teknis saat pendaftaran, kesulitan akses fitur baru, dan minimnya informasi yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Proses migrasi dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 2.1 BSI Mobile dan BYOND by BSI

Sumber: bankbsi.co.id

Mayoritas nasabah Bank Syariah Indonesia merasa puas, sehingga kualitas layanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan selama proses migrasi dari BSI mobile ke BYOND by BSI. Hasil pra-riset menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa layanan perbankan Bank Syariah Indonesia mudah diakses. Dari segi responsivitas, nasabah mengharapkan peningkatan kecepatan penanganan masalah teknis, terutama terkait performa aplikasi. Keamanan layanan digital menjadi perhatian utama pada aspek jaminan, dimana migrasi ke BYOND by BSI di nilai membawa peningkatan, meskipun proses adaptasi masih



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menjadi tantangan bagi Sebagian pengguna. Dari sisi empati, pengguna mengalami kesulitan dalam memahami tampilan dan posisi baru. Sementara itu, desain dan fitur fisik BYOND by BSI mendapat apresiasi karena tampil lebih modern dan profesional. Selain itu, kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem juga diidentifikasi sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam layanan *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia (BSI) mengganti aplikasi BSI mobile dengan BYOND by BSI untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Namun, peralihan ini menghadirkan tantangan, seperti penyesuaian terhadap sistem baru dan kestabilan aplikasi. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana mutu layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem mempengaruhi kepuasan nasabah selama masa transisi tersebut. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital dipengaruhi oleh digitalisasi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah (Zouari & Abdelhedi, 2021). Selanjutnya, biaya perpindahan, promosi, serta kenyamanan dan fitur produk digital juga sangat berkaitan erat pada migrasi (Garatsa et al., 2025). Selain itu, kemudahan adaptasi pengguna dan stabilitas sistem juga berperan penting dalam meningkatkan kesetiaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* syariah (Maulana et al., n.d.). Penelitian ini menemukan bahwa kemudahan adaptasi dan stabilitas sistem dalam menggunakan produk digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kesetiaan nasabah. Sebaliknya, kelengkapan fitur tidak memberikan dampak langsung pada kesetiaan. Penelitian ini memperluas penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel kemudahan adaptasi dan stabilitas sistem yang mempengaruhi kepuasan nasabah setelah beralih ke BYOND by BSI. Fokus penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih umum, karena lebih mendalami pengalaman nasabah yang beralih dari aplikasi lama ke aplikasi baru di Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, terdapat urgensi penelitian bahwa sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam, ekspektasi nasabah Muslim terhadap Bank Syariah Indonesia sangat tinggi. Hal ini menuntut



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bank Syariah Indonesia untuk memberikan layanan yang tidak hanya setara, tetapi bahkan lebih baik dibandingkan bank konvensional seperti BCA, yang dikenal lebih unggul dalam layanan digital dan kepuasan nasabahnya. Namun, dalam kasus migrasi dari BSI mobile ke BYOND by BSI terdapat beberapa kendala yang berpotensi mempengaruhi pengalaman dan kepuasan nasabah, seperti hambatan dalam penyesuaian sistem, stabilitas aplikasi, serta kualitas layanan yang diberikan selama migrasi.

Dalam konteks migrasi ke BYOND by BSI, seberapa puas nasabah dengan aplikasi ini sangat ditentukan oleh sejauh mana mereka menganggap aplikasi tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat untuk kebutuhan perbankan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti sejauh mana **kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem mempengaruhi kepuasan nasabah pada format *mobile banking* baru BYOND by BSI**. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan literatur akademis dan praktik perbankan syariah, terutama dalam upaya meningkatkan adopsi teknologi digital untuk memastikan keberhasilan transformasi perbankan syariah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan sebelumnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah beralih dari penggunaan aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. Namun, proses perpindahan tersebut menghadapi berbagai tantangan yang bisa berdampak pada kepuasan pelanggan, terlebih dalam hal kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan kestabilan sistem. Walaupun beberapa elemen kualitas layanan, seperti keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik mengalami peningkatan, masih ada keluhan mengenai ketidakstabilan sistem dan penanganan masalah teknis yang lambat. Selain itu, ada juga masalah dalam hal kemudahan beradaptasi, dimana nasabah merasa kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan tampilan dan navigasi aplikasi yang baru, yang pada gilirannya mempengaruhi pandangan mereka tentang kemudahan pengguna dan kenyamanan saat menggunakan layanan. Kestabilan sistem menjadi fokus utama,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

adanya gangguan teknis seperti keterlambatan transaksi yang dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi yang baru ini. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, harapan nasabah muslim terhadap Bank Syariah Indonesia sangat tinggi, sehingga Bank Syariah Indonesia dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya sebanding, tetapi bahkan lebih unggul dibanding bank konvensional, yang dikenal memiliki layanan digital yang lebih baik dan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. *Pre research* menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan migrasi ini, namun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan kestabilan sistem mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap format *mobile banking* BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan adaptasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI?
3. Bagaimana pengaruh stabilitas sistem terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI?
4. Bagaimana kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem secara bersamaan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI?

1.4 Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan di atas, berikut adalah beberapa tujuan dari penelitian ini.

1. Menganalisis bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Menganalisis bagaimana kemudahan adaptasi mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI.
3. Menganalisis bagaimana stabilitas sistem mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI.
4. Menganalisis kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI.

1.5 Manfaat

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat yang dapat memberikan kontribusi signifikan, baik dari segi teoritis maupun praktisi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam migrasi layanan digital perbankan syariah. Hasilnya dapat memperkaya literatur akademis terkait hubungan kualitas layanan dan kepuasan nasabah serta menjadi referensi bagi studi lanjutan tentang transformasi digital di sektor keuangan syariah.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen Bank Syariah Indonesia mengenai pentingnya peningkatan kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem dalam migrasi mobile banking guna meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang strategi layanan digital yang lebih optimal, sehingga meminimalkan kendala dalam migrasi serta memperkuat loyalitas nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi yang bertujuan untuk memberikan informasi secara rinci pembahasan dalam setiap bab dan sub bab. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab ini berisi pengantar terhadap penelitian yang dilakukan. Penulis menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi alasan utama dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis. Selain itu, bab ini juga mencakup penjelasan singkat tentang ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan untuk memberikan gambaran mengenai isi skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat kajian teoritis yang relevan dengan topik penelitian. Penulis menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Pada bagian ini, peneliti juga dapat mencantumkan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap masalah dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, objek penelitian, populasi dan sample, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, operasional variable, dan metode analisis data penelitian. Penjelasan dalam bab ini harus disusun secara sistematis agar mudah dipahami.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel, grafik atau narasi sesuai kebutuhan. Bab ini bertujuan untuk menjelaskan temuan penelitian serta memberikan interpretasi terhadap hasil tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya atau penerapan hasil penelitian tersebut. Kesimpulan disusun berdasarkan temuan yang paling penting, sedangkan rekomendasi diberikan untuk peningkatan atau pengembangan dimasa depan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data menggunakan SmartPLS 4.0, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima. Temuan ini menegaskan bahwa ketiga faktor tersebut memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna selama proses transisi dari BSI Mobile ke BYOND by BSI.

Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, seperti kecepatan, ketepatan, empati, dan bukti fisik layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, penting bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan standar kualitas layanan digital yang profesional, ramah, dan responsif agar mampu memenuhi ekspektasi nasabah.

Variabel Kemudahan Adaptasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin cepat manfaatnya dirasakan, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas. Ini menunjukkan bahwa desain aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, dan fitur yang relevan sangat berperan dalam mempercepat proses adaptasi pengguna. Maka dari itu, kemudahan penggunaan perlu terus dikembangkan agar nasabah dapat menyesuaikan diri dengan cepat tanpa merasa terbebani oleh perubahan sistem.

Variabel Stabilitas Sistem turut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem dalam menjalankan transaksi, kecepatan akses, keamanan data, serta ketahanan terhadap gangguan teknis menjadi elemen penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Dengan sistem yang stabil, pengguna dapat mengakses layanan secara lancar tanpa hambatan berarti, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan hasil uji simultan, kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah terbentuk dari kombinasi antara pelayanan yang optimal, kemudahan dalam penggunaan teknologi baru, serta performa sistem yang andal. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu memperkuat ketiga aspek ini secara menyeluruh untuk menciptakan pengalaman digital yang unggul dan mendorong loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking syariah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Namun demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan informasi yang berguna, baik bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI), maupun untuk penelitian selanjutnya. Adapun beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

Bagi Bank Syariah Indonesia, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai terendah dan perlu mendapatkan perhatian khusus.

- a. Pada variabel Kualitas Layanan, indikator ketersediaan sistem dari dimensi reliability (keandalan) memiliki skor terendah dibandingkan dengan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih merasakan layanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan tepat waktu, khususnya dalam hal ketersediaan sistem dan ketepatan proses transaksi. Oleh karena itu, BSI diharapkan meningkatkan konsistensi performa layanannya, misalnya dengan memastikan bahwa sistem selalu siap digunakan tanpa gangguan, mempercepat proses transaksi, serta memberikan pelatihan berkala kepada staf untuk menjamin pelayanan yang akurat dan andal di setiap kondisi.
- b. Pada variabel Kemudahan Adaptasi, indikator mudah diterapkan dari dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan memperoleh skor paling rendah. Hal ini



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah nasabah yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan tampilan serta fitur baru pada aplikasi BYOND by BSI. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia disarankan untuk menyederhanakan struktur navigasi aplikasi, menyediakan panduan penggunaan yang lebih informatif dan mudah dipahami, serta mengembangkan media edukatif digital, seperti video tutorial atau pelatihan daring singkat, agar seluruh nasabah dapat dengan cepat memahami dan terbiasa menggunakan aplikasi secara mandiri.

- c. Pada variabel Stabilitas Sistem, indikator *ketersediaan fitur* dari dimensi *availability* memperoleh nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat gangguan dalam penggunaan aplikasi, seperti aplikasi yang tidak dapat diakses secara optimal atau transaksi yang gagal dilakukan terutama saat jam sibuk. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat meningkatkan kapasitas infrastruktur server dan sistem cadangan (backup) guna memastikan aplikasi BYOND by BSI tetap dapat berjalan stabil dan dapat diakses oleh nasabah meskipun terjadi lonjakan pengguna, seperti pada akhir bulan, hari libur nasional, maupun saat terjadi peningkatan volume transaksi.

Dengan memperhatikan ketiga aspek tersebut secara serius, BSI tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, namun juga membangun fondasi yang kuat untuk meningkatkan loyalitas jangka panjang terhadap BYOND by BSI.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel *eksternal* lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan (*trust*), keamanan data (*data privacy*), inovasi fitur, atau nilai yang dirasakan (*perceived value*). Selain itu, perluasan populasi responden ke luar pengguna BSI seperti nasabah bank syariah lainnya juga dapat memberikan perbandingan dan hasil yang lebih luas. Selain itu, peneliti dapat mempertimbangkan untuk menggunakan metode campuran (*mixed methods*) agar memperoleh wawasan yang lebih mendalam melalui wawancara atau observasi pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Hal ini dapat

melengkapi pendekatan kuantitatif dan menggali aspek emosional serta ekspektasi pengguna yang mungkin tidak terungkap melalui kuesioner tertutup.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adieb, M. (2024, Maret Tuesday). *Startup: Arti, Ciri, Contoh, dan Bedanya dengan Perusahaan Konvensional*. Retrieved from Glints: <https://glints.com/id/lowongan/startup-adalah/>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sample Dalam Penelitian . *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* , 17-20.
- Anita, D. (2024). A Digitalization in Banking Industry: Impact of Interface Design on Customer Loyalty of Mobile Banking in Indonesia. *International Journal of Business Studies*, 15.
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Anam, A. C., Suparto, Litamahuputty, J. V., Sukwika, T. (2023). *Pengantar Statistika*. Indonesia: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Evi, T., & Rachbini, W. (2022). *PARTIAL LEAST SQUARES (TEORI DAN PRAKTEK)*. Indonesia: CV TAHTA MEDIA GROUP.
- Fadhlihah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2534.
- Garatsa, C., Mataruka, L. T., & Zishiri, C. (2024). Service Provider Migration and Bank Switching Behaviour: Factors Influencing Customer Retention in Harare's Banking Sector. *African Journal of Commercial Studies* , 11.
- Ghozali, M. Com, Ph.D, P., & Kusumadewi, M. Sc, D. A. (2023). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi) Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 1)*. Indonesia: Penerbit Yoga Pratama.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Sehari-hari. *Jurnal penerapan teknologi informasi dan komunikasi* , 20.
- Huwaيدا, H., Imelda, S., Rofi'i, & Muhammad, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan M Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal Informasi Teknik dan Niaga*, 23.
- Iba, S. E., M. M, D., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Indonesia: CV EUREKA MEDIA AKSARA.
- Izza, E. N., Islamiyah, D. T., Ardiansyah, R. M., Sajda, J. R., & Amrozi, Y. (2023). Analisis Perbandingan Penggunaan Perangkat Lunak Analisis. *Jurnal Unimus*, 128-133.
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 243.
- Limbanadi, S., Kumaat, R. J., & Mandeij, D. (2023). Kajian Pencapaian Indeks Inklusi Keuangan Syariah Sektor Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2018-2021. *Jurnal berkala Ilmiah Efisiensi*, 3.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Lutfiani, U., Ramadhani, N., Ruslaini, & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 462.
- Mawar, I., Prasetyo, W. D., & Nurbaiti. (2023). Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI) . *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 130-135.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 1-10.
- Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Z, G. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi. *Indonesian Journal of Applied Statistics (IJAS)*, 125-138.
- Ode, Y., & Hiariey, A. H. (2024). Analisis Faktor Psikologis Minat Mahasiswa Terhadap Program Magang Kampus Merdeka Menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Jurnal Matematika, Statistika, dan Komputasi*, 469-482.
- Pongoliu, Y. I., Hulukati, F., Gobel, F., & Utina, S. D. (2024). Analisis Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial Pada Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1146-1153.
- Purnomo, R. D., & Kuspriyono, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citereup 3. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* , 344.
- Rahmawati, K. A. (2024). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Boyolali) . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam dan General (JIEIG)*, 53-63.
- Saputra, M. F., & Antonio, F. (2021). The Influence of E-Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (An Empirical Study on Online Syariah Banking in Indonesia). *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*, 534.
- Sari, U. K., Setyadi, H. J., & Widagdo, P. P. (2023). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPLO) Menggunakan Model Delone anda Mclean Pada Fakultas Teknik Universitas Mulawarman. *ADOPSI TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (ATASI)*, 51-57.
- Setiabudhi, S.E,M.Ak, H., Suwono, S.E, M.Si, Setiawan, S.S, M.M, Y. A., & Karim, M.Sc, S. (2024). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Indonesia: Borneo Novelty Publishing.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sudirman, M. S., Imran, M., & Prayoga, D. (2024). Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking . *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi* , 73.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, & Fachri, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal of Accounting and Business (IJAB)*, 13-26.
- Sutono, & Kassim, U. (2024). The Quality of Mobile Banking Services for Bank Syariah Indonesia (BSI) Customer Satisfaction in Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 175.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif . *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran* , 161.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar : Technology Acceptance Model* . Indonesia: CV Seribu Bintang.
- Yuhana, Setiawan, D., & Utomo, P. E. (2024). Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model . *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 77-86.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from islamic banking . *Journal of Innovation and entrepreneurship*, 2-18.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Halo Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan saya Hafsa Affina Hanan, mahasiswi Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Format Mobile Banking Baru BYOND by BSI.**"

Penelitian ini ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebagai bentuk migrasi dari BSI Mobile, serta untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan penggunaan aplikasi tersebut.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Telah beralih dari BSI Mobile ke BYOND by BSI
3. Sudah menggunakan BYOND by BSI untuk bertransaksi minimal 3 kali
4. Pernah mengalami kendala atau perubahan sistem/fitur
5. Berusia antara 17 sd 65 tahun.

Pengisian kuesioner ini diperkirakan hanya memerlukan waktu sekitar 3-5 menit. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban benar atau salah. Partisipasi Anda sangat berarti untuk penelitian ini, dan seluruh jawaban akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Petunjuk Pengisian

Silahkan baca setiap pertanyaan dengan teliti, lalu pilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Gunakan Skala Likert berikut untuk menjawab:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

Pertanyaan Kuesioner

a. Tahap Screening

Pertanyaan ini bertujuan memastikan Anda memenuhi kriteria responden. Jawab "**Ya**" untuk melanjutkan. Jika menjawab "**Tidak**", Anda tidak termasuk



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam kriteria responden penelitian ini. Atau jika “**Tidak sesuai kriteria**” maka tidak dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Saya merupakan Nasabah Bank Syariah Indonesia?	Ya
		Tidak
2	Apakah Anda sebelumnya menggunakan BSI Mobile?	Ya
		Tidak
3	Sudah melakukan migrasi (BSI Mobile ke BYOND by BSI)?	Ya
		Tidak
4	Sejak kapan Anda mulai menggunakan BYOND by BSI?	Kurang dari 1 bulan
		1-3 bulan
		Lebih dari 3 bulan
5	Seberapa sering Anda menggunakan BYOND by BSI?	Kurang dari 3 kali
		3-5 kali
		Lebih dari 5 kali
6	Tujuan Utama menggunakan BYOND by BSI?	Menabung & Mengecek Saldo
		Transfer dana
		Pembayaran & Pembelian
		Top up Dompot Digital
		Investasi
7	Pernah mengalami kendala saat menggunakan BYOND by BSI? Jika iya, Apa penyebabnya?	Others
		Tidak pernah (aman)
		Ya, Koneksi tidak stabil
		Ya, Aplikasi Error/maintenance
		Ya, Qris tidak terbaca/gagal transaksi
		Others

b. Profil/Identitas Responden

Memberikan gambaran umum mengenai karakteristik individu yang menjadi partisipan dalam pengisian kuesioner.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Nama	
2	Jenis Kelamin	Perempuan
		Laki-laki
3	Usia	17-25 Tahun
		26-35 Tahun
		36-45 Tahun
		46-55 Tahun
		56-65 tahun
4	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK
		Diploma (D1/D2/D3/D4)
		Sarjana (S1/S2/S3/S4)
5	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa
		Pegawai Negeri Sipil (PNS)
		Pegawai Swasta
		Guru/Dosen
		Wiraswasta/Pengusaha
		Others

c. Pertanyaan tiap variabel

Each Variable Statements		Likert Scale			
No	Question	1	2	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kualitas Layanan/Service Quality (X1)					
1	Saya merasa Aplikasi BYOND by BSI memiliki tampilan menarik.				
2	Saya merasa Aplikasi BYOND by BSI selalu tersedia saat saya membutuhkannya.				
3	Fitur dalam aplikasi BYOND by BSI sesuai dengan janji atau informasi yang disampaikan oleh BSI.				
4	BSI cepat merespons jika ada masalah saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
5	Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
6	Kompensasi yang diberikan membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah.				
Kemudahan Adaptasi/Ease Of Adaptation (X2)					
7	Saya memahami cara kerja aplikasi BYOND by BSI.				
8	Saya dapat mengakses aplikasi BYOND by BSI dengan mudah.				
9	Aplikasi BYOND by BSI lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi BSI Mobile.				
10	Aplikasi BYOND by BSI langsung memberikan manfaat yang saya butuhkan.				
11	Aplikasi BYOND by BSI mudah saya gunakan dalam kegiatan sehari-hari.				
Stabilitas Sistem/System Stability (X3)					
12	Saya merasa aplikasi BYOND by BSI berfungsi dengan baik pada berbagai jenis perangkat.				
13	Saya merasa Aplikasi BYOND by BSI merespons perintah dengan cepat				
14	Saya merasa transaksi melalui aplikasi BYOND by BSI jarang mengalami kegagalan.				
15	Saya merasa aplikasi BYOND by BSI tetap stabil meskipun digunakan banyak pengguna.				
16	Saya merasa Keamanan aplikasi BYOND by BSI terjaga dengan baik.				
Kepuasan Nasabah/Customer Satisfaction (Y)					
17	Saya tertarik untuk terus menggunakan layanan Aplikasi BYOND by BSI di masa depan				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

18	Saya merasa kecewa saat aplikasi BYOND by BSI mengalami gangguan.				
19	Harapan saya terhadap aplikasi BYOND by BSI terpenuhi karena jarang mengalami error.				
20	Fitur aplikasi BYOND by BSI sangat memuaskan secara keseluruhan.				





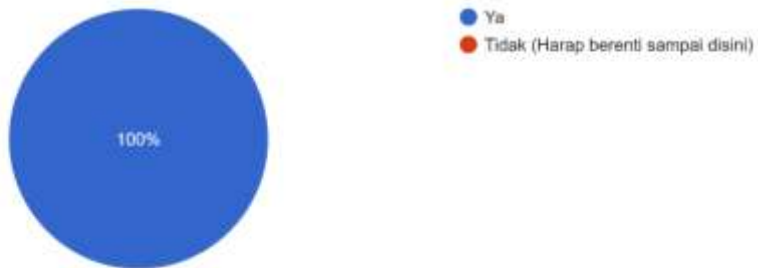
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Gambaran Umum Kriteria Responden (Diagram)

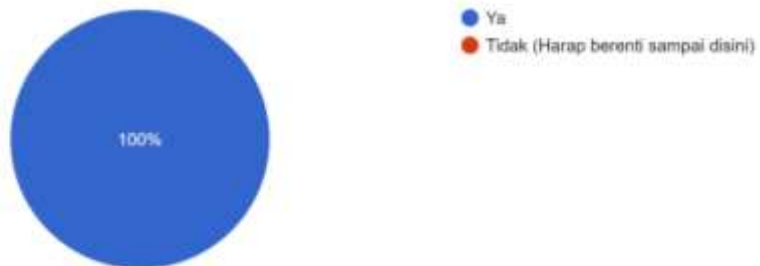
1. Kriteria responden berdasarkan pengguna Bank Syariah Indonesia

Saya merupakan Nasabah Bank Syariah Indonesia?
100 responses



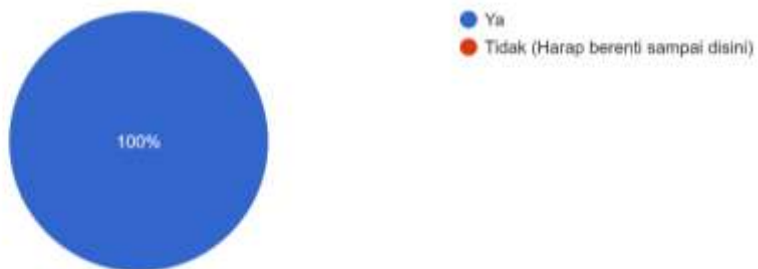
2. Kriteria responden berdasarkan pengguna BSI Mobile

Apakah Anda sebelumnya menggunakan BSI Mobile?
100 responses



3. Kriteria responden berdasarkan migrasi (BSI Mobile ke BYOND by BSI)

Sudah melakukan Migrasi (BSI Mobile ke BYOND by BSI)?
100 responses



4. Kriteria responden berdasarkan waktu penggunaan BYOND by BSI

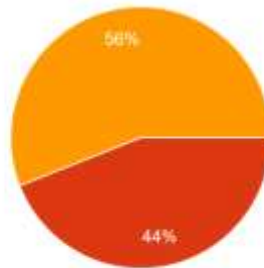


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sejak kapan Anda mulai menggunakan aplikasi BYOND by BSI?

100 responses

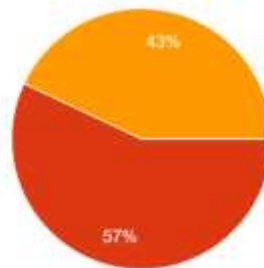


- Kurang dari 1 bulan (Harap berenti sampai disini)
- 1-3 bulan
- Lebih dari 3 bulan

5. Kriteria responden berdasarkan sering menggunakan BYOND by BSI

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi BYOND by BSI?

100 responses

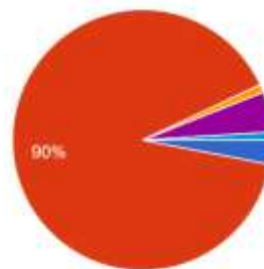


- Kurang dari 3 kali (Harap berenti sampai disini)
- 3-5 Kali
- Lebih dari 5 Kali

6. Kriteria responden berdasarkan tujuan penggunaan BYOND by BSI

Tujuan utama menggunakan BYOND by BSI?

100 responses

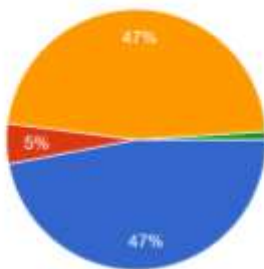


- Menabung & Mengecek Saldo
- Transfer dana
- Pembayaran & Pembelian
- Top up Dompot Digital
- Investasi
- Semua Transaksi

7. Kriteria responden berdasarkan kendala menggunakan BYOND by BSI

Pernah mengalami kendala saat menggunakan BYOND by BSI? Jika ya, apa penyebabnya?

100 responses



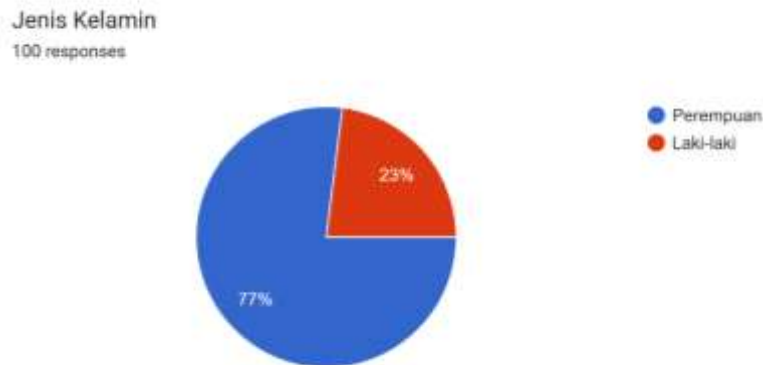
- Tidak Pernah (Aman)
- Ya, Koneksi tidak stabil
- Ya, Aplikasi Error atau Maintenance
- Ya, QRIS Tidak Terbaca atau Gagal Transaksi



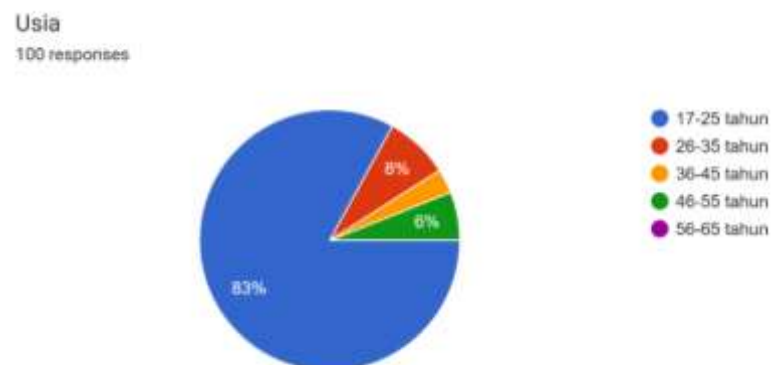
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

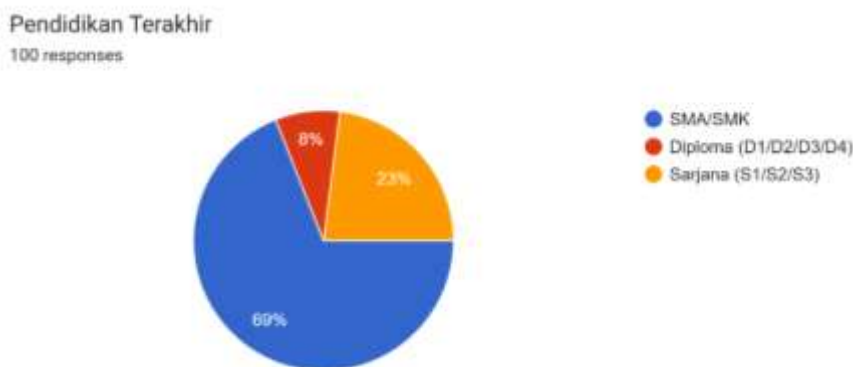
8. Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin



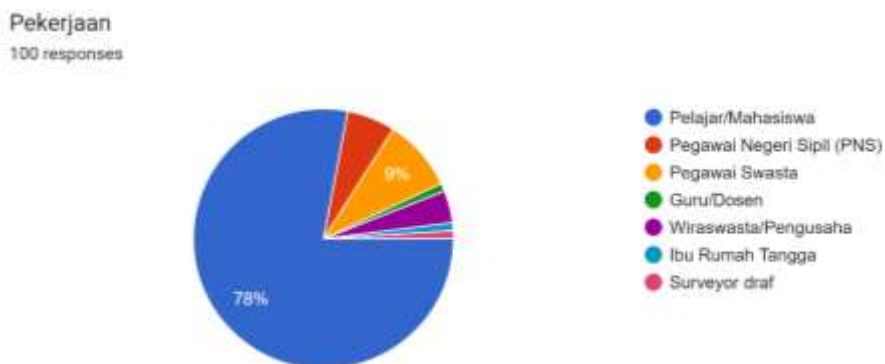
9. Kriteria responden berdasarkan usia



10. Kriteria responden berdasarkan pendidikan terakhir



11. Kriteria responden berdasarkan pekerjaan





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Responden (Skala Likert)
Kualitas Layanan (X1)

Responden	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6
1	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	4	4
8	3	4	4	3	3	4
9	4	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	4	3
11	3	4	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	4
13	3	4	4	3	3	4
14	4	4	3	3	3	3
15	4	3	3	4	4	3
16	3	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3
23	4	4	4	3	3	3
24	3	3	4	3	2	4
25	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	3
27	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3
33	3	2	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	3	3
37	4	4	3	3	4	3
38	4	3	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

41	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	3	3
46	3	2	3	3	3	3
47	3	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	4	4
51	3	3	3	3	4	4
52	3	4	3	3	4	4
53	3	3	3	3	4	4
54	3	3	3	3	4	4
55	3	4	3	3	4	4
56	3	2	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	3
61	4	3	4	4	3	3
62	4	4	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	3	3
65	4	3	4	4	3	3
66	4	3	4	4	3	3
67	3	3	3	3	3	3
68	4	3	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3
70	3	2	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	3	3	3
81	4	3	4	4	3	3
82	4	3	4	4	3	3
83	3	3	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

84	3	3	3	3	3	3
85	1	1	1	1	2	2
86	3	4	3	3	3	3
87	3	4	3	3	3	3
88	4	3	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	4
90	3	4	3	3	4	4
91	3	4	3	3	4	4
92	3	3	3	3	4	4
93	3	4	3	3	4	4
94	3	4	3	3	4	4
95	3	3	3	3	4	4
96	3	4	3	3	4	4
97	3	4	3	3	4	4
98	2	3	2	2	3	3
99	3	4	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3

Kemudahan Adaptasi (X2)					
Responden	KA 1	KA 2	KA 3	KA 4	KA 5
1	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	3
8	4	3	4	3	4
9	4	3	3	3	3
10	3	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3
13	4	4	3	4	4
14	3	4	4	3	3
15	4	3	3	4	3
16	3	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3
19	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	4
21	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

23	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3
25	3	4	4	3	4
26	4	4	3	4	3
27	3	3	3	3	3
28	3	3	4	3	3
29	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	3	3	4	3	4
37	4	4	4	3	4
38	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3
44	4	4	3	4	4
45	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3
50	3	3	4	4	4
51	3	3	4	4	4
52	3	3	4	4	2
53	3	3	4	4	4
54	3	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4
56	3	3	3	4	4
57	4	3	3	4	3
58	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	3
61	4	4	3	3	4
62	4	4	3	3	3
63	3	3	3	3	3
64	4	4	3	3	4
65	4	4	3	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

66	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	3
69	4	4	3	3	3
70	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	3
74	4	4	3	4	4
75	4	4	3	4	4
76	4	4	3	4	4
77	3	3	3	3	3
78	4	4	3	4	4
79	3	3	3	3	3
80	3	4	4	3	4
81	3	4	3	3	3
82	4	4	4	3	3
83	3	3	2	2	1
84	4	4	3	3	3
85	1	1	1	2	1
86	4	3	3	3	2
87	4	4	3	3	4
88	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4
92	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3
95	4	4	4	4	4
96	4	3	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	3	2	3	3	4
99	4	4	3	3	4
100	4	4	3	3	4

Stabilitas Sistem (X3)					
Responden	SS 1	SS 2	SS 3	SS 4	SS 5
1	4	3	4	3	4
2	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4
4	4	3	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	3	4	3	4	3
6	3	3	4	3	4
7	3	3	4	4	4
8	3	2	2	3	3
9	2	3	2	2	2
10	4	3	4	3	3
11	4	4	3	3	4
12	4	3	4	4	3
13	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3
15	4	3	4	3	4
16	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4
18	4	4	3	3	3
19	3	3	3	3	4
20	3	3	4	3	4
21	3	2	3	3	3
22	3	3	2	3	4
23	4	4	3	4	4
24	3	2	2	2	2
25	3	4	3	4	4
26	3	3	4	3	4
27	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3
29	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	3
33	4	4	3	3	3
34	4	4	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	4	4	3	3	3
37	4	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

48	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	2
86	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

91	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4

Kepuasan Nasabah (Y)				
Responden	KN 1	KN 2	KN 3	KN 4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	4	4
7	4	3	4	4
8	4	4	3	4
9	3	4	2	3
10	3	2	3	3
11	3	4	4	4
12	4	3	4	4
13	4	3	4	4
14	3	4	3	3
15	4	3	3	4
16	3	3	3	3
17	3	3	3	3
18	4	4	4	4
19	3	3	3	3
20	4	4	4	4
21	3	3	3	3
22	3	4	3	2
23	4	4	2	4
24	3	4	3	4
25	4	3	3	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	3
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

30	4	4	4	4
31	4	4	4	4
32	3	3	3	3
33	3	3	3	3
34	3	3	3	3
35	3	3	3	3
36	3	3	3	3
37	3	3	3	3
38	3	3	3	3
39	3	3	3	3
40	3	3	3	3
41	3	3	3	3
42	4	4	4	4
43	4	4	4	4
44	4	4	4	4
45	3	3	3	3
46	3	3	3	3
47	3	3	3	3
48	3	3	3	3
49	4	4	3	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	4	4	4	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	4	4	4	4
58	4	4	4	4
59	4	4	4	4
60	3	3	3	3
61	3	3	3	3
62	3	3	3	3
63	3	3	3	3
64	4	4	4	4
65	4	4	4	4
66	3	3	3	3
67	3	3	3	3
68	4	4	4	4
69	3	3	3	3
70	4	4	4	4
71	4	4	4	4
72	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

73	4	4	4	4
74	4	4	4	4
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	4	4	4	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	3	3	3	3
83	3	3	3	3
84	3	3	3	3
85	1	2	1	2
86	3	3	3	3
87	4	4	4	4
88	4	4	4	4
89	4	4	4	4
90	4	4	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	4	4	4	4
94	4	4	4	4
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	3	3	3	3
98	3	3	3	3
99	3	3	3	3
100	3	3	3	3



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil uji Validitas & Reliabilitas (Pre-Test)

1. Kualitas Layanan (X1)

a. Output Uji Validitas

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.384 ^{**}	.279 ^{**}	.437 ^{**}	.678 ^{**}	.321 ^{**}	.728 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.036	.136	.016	.000	.083	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.384 ^{**}	1	.627 ^{**}	.268 ^{**}	.511 ^{**}	.522 ^{**}	.765 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.036		.000	.152	.004	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.279 ^{**}	.627 ^{**}	1	.351 ^{**}	.231 ^{**}	.548 ^{**}	.699 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.136	.000		.057	.219	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.437 ^{**}	.268 ^{**}	.351 ^{**}	1	.466 ^{**}	.197 ^{**}	.653 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.016	.152	.057		.009	.298	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.678 ^{**}	.511 ^{**}	.231 ^{**}	.466 ^{**}	1	.317 ^{**}	.761 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.219	.009		.088	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.321 ^{**}	.522 ^{**}	.548 ^{**}	.197 ^{**}	.317 ^{**}	1	.667 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.083	.003	.002	.298	.088		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.728 ^{**}	.765 ^{**}	.699 ^{**}	.653 ^{**}	.761 ^{**}	.667 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	6

2. Kemudahan Adaptasi (X2)

a. Output Uji Validitas

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.226	.408 ^{**}	.659 ^{**}	.408 ^{**}	.742 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.230	.025	.000	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.226	1	.346	.451 ^{**}	.623 ^{**}	.724 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.230		.061	.012	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.408 ^{**}	.346	1	.202	.467 ^{**}	.668 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.025	.061		.285	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.659 ^{**}	.451 ^{**}	.202	1	.336	.726 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.285		.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.408 ^{**}	.623 ^{**}	.467 ^{**}	.336	1	.779 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.009	.069		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.742 ^{**}	.724 ^{**}	.668 ^{**}	.726 ^{**}	.779 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Output Uji Reliabilitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	5

3. Stabilitas Sistem (X3)

a. Output Uji Validitas

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.285	.465**	.266	.246	.638**
	Sig. (2-tailed)		.128	.010	.156	.190	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.285	1	.238	.656**	.269	.691**
	Sig. (2-tailed)	.128		.205	.000	.150	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.465**	.238	1	.398	.385*	.740**
	Sig. (2-tailed)	.010	.205		.029	.036	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.266	.656**	.398	1	.337	.753**
	Sig. (2-tailed)	.156	.000	.029		.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.246	.269	.385*	.337	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.190	.150	.036	.068		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.638**	.691**	.740**	.753**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Output Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	5

4. Kepuasan Nasabah (Y)

a. Output Uji Validitas

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.255	.571**	.745**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.173	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.255	1	.194	.224	.563**
	Sig. (2-tailed)	.173		.303	.234	.001
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.571**	.194	1	.501**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.001	.303		.005	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.745**	.224	.501**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.234	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.840**	.563**	.778**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. *Output Uji Reliabilitas*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 5 Hasil uji Analisis (Outer Model)

1. Output Uji Validitas & Reliabilitas

Outer loadings - Matrix				
	Kemudahan Adaptasi (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Stabilitas Sistem (X3)
KA 1	0.775			
KA 2	0.753			
KA 3	0.775			
KA 4	0.834			
KA 5	0.723			
KL 1			0.750	
KL 2			0.714	
KL 3			0.758	
KL 4			0.731	
KL 5			0.794	
KL 6			0.800	
KN 1		0.966		
KN 2		0.876		
KN 3		0.917		
KN 4		0.946		
SS 1				0.827
SS 2				0.834
SS 3				0.899
SS 4				0.913
SS 5				0.866

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho _c)	Composite reliability (rho _c)	Average variance extracted...
Kemudahan Adaptasi (X2)	0.833	0.858	0.881	0.598
Kepuasan Nasabah (Y)	0.845	0.954	0.981	0.858
Kualitas Layanan (X1)	0.861	0.884	0.880	0.576
Stabilitas Sistem (X3)	0.919	0.935	0.939	0.754

2. Discriminant Validity

Discriminant validity - Cross loadings				
	Kemudahan Adaptasi (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Stabilitas Sistem (X3)
KA 1	0.775	0.416	0.631	0.271
KA 2	0.753	0.421	0.640	0.266
KA 3	0.775	0.489	0.583	0.446
KA 4	0.834	0.670	0.726	0.611
KA 5	0.723	0.458	0.453	0.398
KL 1	0.481	0.280	0.750	0.114
KL 2	0.641	0.440	0.714	0.316
KL 3	0.512	0.392	0.758	0.109
KL 4	0.463	0.360	0.731	0.139
KL 5	0.672	0.565	0.794	0.669
KL 6	0.710	0.651	0.800	0.565
KN 1	0.651	0.966	0.650	0.568
KN 2	0.532	0.876	0.493	0.412
KN 3	0.586	0.917	0.577	0.572
KN 4	0.644	0.946	0.608	0.516
SS 1	0.472	0.407	0.379	0.827
SS 2	0.357	0.368	0.309	0.834
SS 3	0.469	0.547	0.456	0.899
SS 4	0.437	0.500	0.406	0.913
SS 5	0.585	0.565	0.534	0.866



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

Copy to Excel/Word

	Kemudahan Adaptasi (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Stabilitas Sistem (X3)
Kemudahan Adaptasi (X2)				
Kepuasan Nasabah (Y)	0.711			
Kualitas Layanan (X1)	0.889	0.642		
Stabilitas Sistem (X3)	0.578	0.585	0.454	

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion

Copy to Excel/Word

	Kemudahan Adaptasi (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Stabilitas Sistem (X3)
Kemudahan Adaptasi (X2)	0.773			
Kepuasan Nasabah (Y)	0.654	0.927		
Kualitas Layanan (X1)	0.792	0.632	0.759	
Stabilitas Sistem (X3)	0.542	0.562	0.491	0.868





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil uji Analisis *Inner Model* & Uji Hipotesis

1. Uji R Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Nasabah (Y)	0.514	0.498

2. Uji F Square

f-square - Matrix					Copy to Excel/W
	Kemudahan Adaptasi (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Stabilitas Sistem (X3)	
Kemudahan Adaptasi (X2)		0.063			
Kepuasan Nasabah (Y)					
Kualitas Layanan (X1)		0.052			
Stabilitas Sistem (X3)		0.105			

3. Uji Q Square

PLSpredict LV summary - PLS-SEM			
	Q ² predict	RMSE	MAE
Kepuasan Nasabah (Y)	0.481	0.745	0.553

4. Uji Hipotesis

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel/Word	Cc
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values		
Kemudahan Adaptasi (X2) → Kepuasan Nasabah (Y)	0.300	0.301	0.117	2.568	0.010		
Kualitas Layanan (X1) → Kepuasan Nasabah (Y)	0.261	0.259	0.107	2.451	0.014		
Stabilitas Sistem (X3) → Kepuasan Nasabah (Y)	0.271	0.271	0.091	2.981	0.003		